



Klachtenregeling Agrarisch Kinderdagverblijf Knorretje

1. Doel van de klachtenregeling

Bij Agrarisch Kinderdagverblijf Knorretje vinden we het belangrijk dat ouders en verzorgers tevreden zijn over de opvang en zorg die wij bieden. Toch kan het voorkomen dat er iets niet helemaal naar wens verloopt. Met deze klachtenregeling willen we ervoor zorgen dat klachten op een open, eerlijke en respectvolle manier besproken en opgelost worden.

2. Begripsbepalingen

- Ouder: de ouder, voogd of verzorger van een kind dat gebruikmaakt van onze opvang.
- Klacht: iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening, het gedrag van medewerkers of de organisatie van de opvang.
- Klager: degene die de klacht indient.
- Beklaagde: degene op wie of waarop de klacht betrekking heeft.

3. Interne klachtenprocedure

Stap 1: Bespreken met betrokken medewerker

Wij moedigen ouders aan om eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken medewerker. Vaak kan een misverstand of ongenoegen zo snel worden opgelost.

Stap 2: Melding bij de leidinggevende

Wanneer het gesprek geen oplossing biedt, kan de klacht worden besproken met de leidinggevende of rechtstreeks met de houder, Niels Langelaan. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend via de contactgegevens hieronder. Het klachtenformulier vindt u op de laatste bladzijde, en is ook te vinden op onze website.

Binnen 5 werkdagen ontvangt de ouder een bevestiging van ontvangst en binnen 4 weken een inhoudelijke reactie of voorstel tot oplossing.

Stap 3: Verdere behandeling door de directie

Als de ouder niet tevreden is over de afhandeling, kan de klacht formeel worden voorgelegd aan de directie. De directie onderzoekt de klacht zorgvuldig, nodigt de ouder uit voor een gesprek en geeft binnen 6 weken een schriftelijke beslissing.

4. Externe klachtenprocedure

Ons kinderdagverblijf is daarnaast aangesloten bij **De Geschillencommissie Kinderopvang**, zodat u altijd verzekerd bent van een onafhankelijke behandeling als we er samen niet uitkomen.

Website: www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang

De commissie behandelt geschillen tussen ouders en kinderopvangorganisaties volgens haar reglement.

5. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden met zorg en discretie behandeld. Gegevens van ouders en betrokkenen worden niet zonder toestemming gedeeld met derden.

6. Registratie en evaluatie

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd. Jaarlijks wordt er gekeken naar de aard van de klachten en mogelijke verbeterpunten, zodat we de kwaliteit van onze opvang kunnen blijven verbeteren.

7. Contactgegevens

Agrarisch Kinderdagverblijf Knorretje

Buitenbrinkweg 81

3853 LV Ermelo

Telefoon: 06-26803720

E-mail: kinderdagverblijfknorretje@hotmail.com

Website: www.kinderopvangknorretje.nl

Contactpersoon: Niels Langelaan

U bent altijd van harte welkom om uw vragen, zorgen of suggesties met ons te delen.

Klachtenformulier

Gegevens ouder/verzorger

Naam :

Naam van uw kind :

Geboortedatum kind :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum melding :

Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?

Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?